

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Argenti, A. Paul. 2010. *Komunikasi Korporat (Corporate Communication)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Effendy, Onong Uchjana. 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya (Rosda).
- Frank, Jefkins. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Public Relations and Crisis Management (Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif)*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Kasali, Rhenald. 2008. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Grafiti.
- Moleong, J. Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relations (Strategi Menjadi Humas Profesional)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nova, Firzan. 2012. *Republic Relations*. Jakarta: Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soemirat, Soleh. Dan Elvinaro Ardianto. 2010. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Internet

http://www.petra.ac.id diakses pada tanggal 26 November 2013 pukul 20.00 WIB
Amelia, Novie. 2004. Manajemen Krisis (Studi Kasus Pengelolaan Krisis Oleh *Public Relations* PT Telkom Divisi Regional II Jakarta Dalam Kasus Telkom Speedy Tahun 2004). Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Komunikasi. Universitas Kristen Petra. Surabaya.

Jurnal

Frandsen, Finn dan Winni Johansen. 2011. *The Study Of Internal Crisis Communication: Towards An Integrative Framework*. Corporate Communication: An International Journal Vol. 16, No. 4, Emerald Group Publishing Limited, ISSN 1356-3289. Hal 1-16.

Koran

Kompas. 27 Maret 2010. *Masyarakat Merasa Kecewa*. Hal 17

Kompas. 27 April 2010. *Kapolri: Kasus Gayus terungkap pekan ini*. Hal 1